

Informe de Desarrollo – Curso Derechos de Petición y Atención de PQRS

Personas atendidas: 10 en promedio por sesión

Resultado de aprendizaje: Al final de la capacitación el estudiante desarrollará las competencias referentes a diferenciar los derechos de petición, y sus tipos, de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS); de la misma manera, conocerá las claves de la comunicación clara y cordial en la atención de público y dominará los elementos referentes a la respuesta formal, la atención oportuna y los tiempos de respuesta definidos por ley respecto a los derechos de petición. Por último, conocerá los principales mecanismos de participación y nociones básicas de gobierno abierto y comunicación pública.

Sesión 28 de noviembre:

Inicia la reunión virtual con una corta presentación del docente y la confirmación del número de asistentes al curso, así como la validación de los temas previamente vistos, la metodología, la última actividad realizada y las dudas que pudieron quedar de las sesiones pasadas.

Los estudiantes refieren que lo último realizado fue un taller e informan dudas que quedaron respecto a los derechos de petición. Se atienden las dudas y se procede a hacer un repaso de los aspectos legales y características de los derechos de petición, colocando ejemplos de la cotidianidad de la sociedad colombiana y empleando metodología de pequeños casos con el fin de dinamizar la apropiación de los conceptos. Se finaliza con ronda de preguntas y toma de asistencia.

Sesión 29 de noviembre:

Inicia la sesión con un relevante número de 13 participantes

aumentando la asistencia y el interés mostrado por la población objetivo de la capacitación. Se retoma la duda que queda pendiente de la sesión pasada, relativa al derecho de petición verbal, por lo que se responde haciendo un repaso de las principales políticas, disposiciones legales y aspectos metodológicos que regulan el derecho de petición. Se procede a resolver dudas y abordar casos puntuales. Por último se socializa el taller que se desarrolló previamente y se hacen correcciones sobre las respuestas con el fin de evidenciar la claridad en los conceptos.

Sesión 6 de diciembre:

Se inicia validando la asistencia y haciendo una ronda de preguntas que hayan quedado irresueltas de las pasadas sesiones. Se retoman los tipos de peticiones quejas y reclamos, así como su diferencia con el derecho de petición, refiriendo las formas de atender y dar respuesta a cada uno. Se procede a abordar casos puntuales y particulares que los estudiantes han tenido en su labor cotidiana y se retroalimenta cada caso para aclarar aspectos de forma, modo y estrategias de comunicación cordial y asertiva. Se enuncian los mecanismos de participación ciudadana. Se finaliza presentando dos tipos de derechos de petición con diverso grado de formalidad y se toma asistencia.

Sesión 7 de diciembre:

Se inicia con el abordaje de los tipos de participación, aclarando las diferencias entre participación política, social y ciudadana; en este último se abordan los mecanismos de participación, dando ejemplos y casos puntuales de cada uno de ellos, estableciendo relación entre el rol que se tiene como ciudadano y el rol del funcionario público encami

nado a fomentar la participación de la comunidad según la entidad para la cual presta su servicio. Se habla de la apertura de información por parte de las instituciones públicas y la necesidad de abrir estos canales de comunicación y participación. Se finaliza el curso con la presentación de la actividad evaluativa final.

Evidencia del Resultado de Aprendizaje: Con la presentación de la actividad evaluativa final, que se envía adjunta al presente informe se permite evidenciar la apropiación de conceptos en los participantes del curso, principalmente en cuanto a los aspectos de la comunicación clara, concisa y asertiva en la respuesta de un derecho de petición, destacando factores importantes como la respuesta a lo solicitado, el lenguaje formal pero claro el uso de términos de fácil y popular conocimiento, el no prometer acciones que se escapen de su capacidad de agencia o de las funciones de su cargo, el establecer los tiempos y canales de respuesta, y, por último el siempre finalizar con la firma.

Se evidenció por otra parte, la adquisición de competencias en cuanto a la formulación de derechos de petición, invocando el artículo 23 de la Constitución política y los elementos esenciales y adecuados que deben tener estas solicitudes al presentarse.

Por último se evidencia una apropiación de los mecanismos de participación ciudadana así como los casos puntuales en los que estos se pueden evidenciar, notando que los estudiantes están en capacidad no solo de enunciarlos, si no de diferenciarlos y dar ejemplos de cada uno.

